

令和元年度 指定管理者モニタリング結果及び評価表

1 施設の概要

施設名称	松本市障がい者就労センターはた		所管課 TEL	障害福祉課 34-3212					
所在地	松本市波田6800番地1		設置年月	平成22年3月					
施設設置目的	松本市波田保健福祉センター(平成9年整備、RC平屋、複合施設)内に設置 床面積:453.00㎡								
施設概要・設備	松本市波田保健福祉センター(平成9年整備、RC平屋、複合施設)内に設置 床面積:453.00㎡								
指定管理者名(選定方式)	社会福祉法人 松本市社会福祉協議会(特命)								
指定期間	平成27年4月1日～令和2年3月31日(5年間)								
指定管理者の 主な業務	障害者総合支援法に基づく就労継続支援B型事業所としての業務および建物の維持管理業務								
利用料金制の導入	あり 利用料金制(独立採算)								
施設の 利用状況	利用区分等	利用目標	利用実績	対目標比(%)	対前年比(%)				
	利用(通所)者数	25人/1日	26.2人/1日	104.8%	98.9%				
	(特記事項)								
事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(令和元年度)				市の収支				
	収入 (歳入)	年度計画額		収支実績額		令和元年度決算		平成30年度決算	
		項目	金額	項目	金額	項目	金額	項目	金額
		事業収入	45,658,000	事業収入	45,675,363	指定管理者負担金	2,657,000	指定管理者負担金	2,657,000
		保険金収入	11,000	保険金収入	0				
		計	45,669,000	計	45,675,363	計	2,657,000	計	2,657,000
	支出 (歳出)	人件費	29,148,000	人件費	28,359,510	指定管理料		指定管理料	
		事業費	2,785,000	事業費	2,239,970				
		事務費	2,606,000	事務費	2,075,593				
		負担金	2,687,000	負担金	2,686,200				
	計	37,226,000	計	35,361,273	計	0	計	0	
	損益	8,443,000		10,314,090	差引	2,657,000	差引	2,657,000	
(特記事項)									

2 市(所管課)による評価

指定管理者の事業計画書(提案書)の内容に基づいて、その水準が達成されているかを市が点検・評価するものです。
 評価の手段は、実績報告書(毎月)及び事業報告書(年度終了時)の点検並びに立入検査(随時)等によるものです。

評価の基準	
A	(1.0) 高いレベルで実施されており、高く評価できる。
B	(0.7) 事業計画書(提案書)どおり適切に実施されており、問題は見られない。
C	(0.5) 事業計画書(提案書)どおり概ね実施されていたが、一部に不適切な部分の確認され、改善に向け対応中または対応済みである。
D	(0.0) 不適切な部分の確認されたので、改善を指示したが、未対応または改善の見込みがなく、指定管理者の取り消しを含め検討する必要がある。

小計
69.9

大項目	中項目	評価項目	配点	評価	評価の根拠
管理基準対応	市民の平等利用	1 合理的な理由なく利用者を制限や優遇するなど、市民の平等な利用を妨げていないか	2	B	設置基準に基づき定員が定まっているが、医療的ケアを必要とする利用者も受入れており問題はない。
	職員の労働条件	2 労働関係法令等を遵守し、業務従事者の正当な労働条件を確保しているか	2	B	労働条件モニタリングチェック項目により確認したところ、業務従事者の適性な労働条件は確保されている。
	危機管理対策	3 災害時や緊急等に適切な対応がとれる体制となっているか	2	B	関係機関への連絡及び事故状況の把握、記録、市への連絡と報告書の作成まで、一連で緊急連絡網が作成されており、問題はない。
		4 指定管理者の責に帰すべき事由による損害賠償等のリスクに対応しているか	2	B	利用者ごとに作成される個別支援計画の中で障害特性等が把握されており、リスク管理ができています。
	個人情報保護	5 個人情報等や業務上知り得た秘密の保護について、書類・電子データ等のセキュリティ対策を講じているか	2	B	利用契約書の中に個人情報の保護が明記されており、また電子データの管理も法人全体で対策に取り組んでいる。
情報公開	6 情報公開や監査請求を理解し、適切な対応を行っているか	2	B	法人本部を含め複数の職員で経理を管理。決算情報は公開しており、監査請求に対処できる内容になっている。	
管理能力	団体の概要	7 団体の経営状況は良好であり、経営の安定性を欠く点はないか	4	B	財務モニタリングチェック項目により分析した結果、すぐに経営状況が悪化する問題点は認められなかった。
		8 当該施設管理運営をサポート・バックアップする体制はあるか	2	B	同一組織内で障害福祉サービス事業所等の運営をしており必要に応じた連携がとられている。
	管理運営	9 市が示す設置目的及び施設運営方針を理解し、仕様書に示した業務を適切に行っているか	5	B	設置目的、管理運営業務を的確に理解した事業計画となっており、適切に計画が履行されている。
		10 市や関係団体等と緊密に連携し、責任を持って事業に取り組んでいるか	3	A	市とは相互に連絡がとれ情報共有が図られている。また協力医療機関とも必要時連携がとれている。
	組織・体制	11 職員体制や配置人員は適切であるか	3	B	勤務表や実績報告書にて、利用者数に対して配置基準を満たす職員配置がされていることを確認した。
		12 現場責任者、有資格者の配置、指揮系統や責任権限は適切であるか	2	B	所長、副所長、管理スタッフは、施設の管理運営、維持管理作業の経験者であり、指揮系統、責任権限も明確になっている。
	働き方改革の推進	13 働き方改革に積極的に取り組んでいるか	2	A	ノー残業デー、ワークライフバランスデーの実施、事務の効率化等の意識改革を進め長時間労働の削減に努めている。
	職員研修・人材育成	14 職員研修計画や業務指導に関し、適切に実施されているか	2	B	指定管理法人全体での研修計画に基づき、適切に実施されている。
	経理及び事務処理等	15 会計処理の基準等に基づき、適正に事務処理が行われているか	3	B	複数の職員によって会計処理の確認がされた後に支払いを行っているため問題はない。
		16 業務の第三者委託の範囲、委託先は適切に実施されているか	2	B	市の要求水準内の施設管理業務のなかで第三者へ委託する業務はない。水準を超えるものは法人が一括し委託している。
17 業務報告や事業報告を適切に作成し、期限までに報告されているか		3	B	事業ごとの事業内容、利用実績が分かる報告書を提供月の翌月に適切に提出されている。	
安全管理	18 事故防止等の安全対策は明確で、職員の教育・訓練は実施されているか	4	B	救急法、心肺蘇生法、AED操作講習の実施を計画的に行い、職員の教育をしている。	
施設の運営	業務内容	19 管理区域、業務範囲についての的確に把握し、適切に管理運営を行っているか	4	B	日常の巡回・清掃等適切に行われており、管理区域や事業範囲についてほぼ的確に把握できている。
		20 施設の設置目的を把握し、施設の効用を最大限に発揮する事業運営を行っているか	5	B	設置目的等を理解した事業計画に基づき、適切に管理されている。
		21 年間の事業量が適切に実行されているか	3	A	管理運営業務を的確に理解し、事業計画に基づき、適切に管理されている。
	地域との連携	22 地域の住民や団体等との連携に積極的に取り組んでいるか	2	B	各種団体との連携は積極的に行っている。事業の特性上、利用者が地域へ出ていくというのは実施が困難。
	利用促進	23 施設の利用率の向上に努めているか	4	B	1日の定員が決まっているが、利用者が継続して利用ができるような声かけ等を行っている。
	利用者サービス向上	24 利用者の利便性や満足度を高めるため、具体的な方策を講じているか	5	A	活動プログラムを固定化しないよう配慮をされており、アンケート回答でも「工夫されている」が94%であった。
	障害者等への配慮	25 障害者、子ども、高齢者等の利用に配慮した管理がなされているか	3	B	施設の特性から障害児に配慮した管理がなされているが、アンケートの結果より職員との意思疎通がとれていない障害者がいる。
	苦情・要望等への対応	26 利用者アンケート等を適切に実施し、苦情や要望、意見等に適切に対応しているか	3	A	毎月行っている個別懇談会で利用者からの要望等を聞きとり、併せてアンケート調査を実施し業務改善に取り組んでいる。
	セルフモニタリング	27 セルフモニタリングが適切に行われているか	3	A	毎月提出される実績報告書から、セルフモニタリングは適切に行われている。
環境への配慮	28 エネルギー削減等の具体的な目標を定め、その達成に向けて取り組んでいるか	2	B	省エネルギー・省資源・事務用紙等の廃棄物削減など環境への配慮に積極的に取り組んでいる。	
経済性	経費削減・業務効率化	29 経費削減や業務効率化に取り組んでいるか	5	B	日頃から、経費削減や業務効率化が意識されている。
	事業報告及び決算	30 支出総額は事業計画書の範囲内か、又事業計画とおり収入が確保できたか(又は、利用者を確保できたか)	4	A	事業計画書どおり事業を実施している上に、収支約1千万円の黒字が出ている。

3 利用者による評価

(協定書で指定管理者に実施を義務付けている利用者アンケートの内容)

利用者アンケート	実施時期	令和2年2月1日から令和2年2月14日
	調査対象	障害者就労センターはた利用者
	調査方法	本人による表記入方式
調査結果	別紙のとおり	
利用者からの意見 要望・苦情等	別紙のとおり	

4 指定管理者による自己評価

令和元年度の 自己評価	新規契約1名、契約解除2名で1名減ではあったが、今年度4月に1名契約済み。年間を通して、随時一般の見学希望者や、養護学校の体験実習を受け入れ、将来的にご利用につなげたいと考えている。また、ハローワーク主催の集団面接会に参加するなど、就労に前向きな利用者様が増えた。希望される場合は同行するなど、就労に向け適切なサービスを提供することができた。その結果、1名の就労につながった。
要望・苦情への 対応状況	随時相談を受けられる体制を整え、利用者様の困ったことを先延ばしにしないよう促している。状況に応じて支援者会議を持ち、医療・行政機関・相談支援と情報を共有し、連携を取りながら対応したため、高評価が得られた。
今後の目標	支援職員を増やし、手厚い支援の輪を広げたい。 作業については、農業などの外作業と、手芸・木工製品の作成や、企業より請け負う内作業をバランスよく提供し、工賃アップを図っていききたい。また、販売等にも積極的に参加し、地域とコミュニケーションをとりながら、施設周知につなげたい。

5 市(所管課)による総合評価

総合評価 (4段階評価) の基準		
A	(1.0)	アンケート調査結果、セルフモニタリングの内容等を含め、総合的観点から高く評価できる。
B	(0.7)	アンケート調査結果、セルフモニタリングの内容等も含め、総合的観点から標準を満たしていると評価できる。
C	(0.5)	アンケート調査結果及びセルフモニタリングの内容等、標準を満たしているが、今後改善を必要とするところがある。
D	(0.2)	改善すべき点が多く、標準に達しないと判断する。

【自主事業を実施している場合の評価】

【個別施設ごとのテーマに対する評価 ※設定がある場合】

- ・登録者は1名減っているが、通所者数は利用目標人数を上回り去年とほぼ相当の実績を維持している、今後も障害福祉関係機関等と連携しながら利用促進に努め、引き続き新規利用者の受入れや継続的な通所につながるよう取り組んでいただきたい。
- ・農作業から自主製品作りまで幅広い作業を行っている。今後も安定した作業の確保、販路の拡大、施設外就労の機会拡大、自主製品の販売促進等に努めていただき、工賃アップを図ってほしい。

【総合的な評価】

- ・施設の管理運営については、仕様書等に基づき適切に実施されている。

配点	評価
10	B
点数	7

合計点数
76.9

判断の基準	
75点以上	「良好」
60点以上75点未満	「適正」
45点以上60点未満	「要改善」
45点未満	※「不可」

※「不可」の場合は、指定管理者の取消処分を含め、早急な改善対応の検討が必要

判断結果
良好

【別紙】

3 利用者による評価

利用者アンケート	実施時期	令和2年2月1日から令和2年2月14日	
	調査対象	障害者就労センターはた利用者	
	調査方法	本人による表記入方式	
調査結果	1 調査対象利用者の概要 施設利用者数：32名 内、回答者数31名（回収率96.9%） 年代別位：10代3名、20代7名、30代4名、40代10名、50代4名、60代以上4名		
	2 調査項目と調査結果		
		調査項目	回 答
	①	通所年数	1年未満：1名、1～3年：7名、3～5年：3名、5～9年：6名、10年以上：13名、無回答：1名
	②	通所の目的 (複数回答)	工賃を得る：20名、仲間に出会える：16人、一般就労を目指す：9人 居場所15名、生活のリズム20名、医師のすすめ5名
	③	通所してからの変化	通所するようになってから、何か変わりましたか。 変わった：17名、変わらない：6名、わからない：5名、無回答：2名
	④	好きな作業	好きな作業は（複数回答可、多い順） 企業下請（シール貼り等）18名、木工：15名、手芸14人、農作業：11名
	⑤	苦手な作業	苦手な作業は（複数回答可） 農作業：11名、手芸・リンゴ農園：11名、清掃・花壇整備6名
	⑥	職員とのコミュニケーション	職員に自分の思いを伝えることができているか はい：23名、いいえ：2名、わからない：5名、無回答：1名
	⑦	個人情報保護	プライバシーは守られていると思うか はい：25名、いいえ：1人、わからない：4名、無回答：1名
	⑧	工賃	工賃の仕組みはわかりやすいか はい：23名、いいえ：5名、無回答：3名
	⑨	利用者のコミュニケーション	利用者同士で話が出来ているか はい：22名、いいえ：3人、わからない：4名、無回答：2名
⑩	職員の対応	職員の対応は とても良い：19名、良い：9名、やや悪い：1名、悪い：1名、無回答：1名	
	※その他 ・これからやってみたい作業 手芸、木工、外の作業 ・施設の快適性 空気清浄機が欲しい。 男子トイレの洗面台がきたない。		
利用者からの意見 要望・苦情等	<ul style="list-style-type: none"> ・レクリエーションの時間を多く作ってほしい。 ・職員さんによく相談を聞いていただいて感謝している。おかげで気持ちが安定している。 		